

ABSTRAK

Bangun Rahmat H (1148020051) : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan konsumen BarberShop Barbearcuts Padalarang

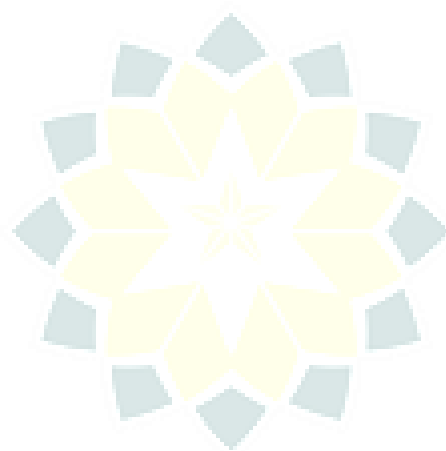
Penelitian ini di latar belakang dengan adanya fenomena sosial berupa meningkatnya mobilitas masyarakat dengan diikuti bertambahnya perusahaan jasa Potong rambut di padalarang. Salah satunya BarberShop Barbearcuts Padalarang yang ternyata memiliki beberapa permasalahan, seperti tentang kualitas pelayanan dan harga yang ada di barbershop barbearcuts tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial (satu persatu) maupun secara simultan (bersama-sama). Untuk Kualitas Pelayanan, peneliti menggunakan teori Fandi tjiptono sedangkan harga, peneliti menggunakan teori dari Kotler dan Armstrong.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, dan verifikatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan angket. Teknik pengambilan sampel menggunakan penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *non probability sampling*. Yang peneliti ambil dengan menggunakan Teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sehingga pengambilan respondennya berjumlah 100 responden. Teknik pengolahan datanya berupa regresi, pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, matriks korelasi dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Hasil analisis menggunakan uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Dimana Kualitas Pelayanan sebagai variabel X_1 mempunyai nilai nilai t hitung untuk variabel harga yaitu sebesar 5,938 signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, Harga sebagai variabel X_2 mempunyai nilai nilai t hitung untuk variabel harga yaitu sebesar 3,954 signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$. Dan dari hasil analisis uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif nilai $F_{hitung} = 112,392$ dengan signifikan dengan nilai sebesar 0,000 terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil perhitungan *Analysis Path* (Koefisien Determinasi) menghasilkan R^2 sebesar 0.699 atau sebesar 69,9%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (variabel x) yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga, dan dependen (variabel y) Kepuasan Kosumen sebesar 69,9%. Sedangkan sisanya 30,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Kosumen



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG